Agence de la santé
et des services sociaux
du Saguenay–
Lac-Saint-Jean
Québec

Rapport annuel 2011-2012 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes

Adopté par le conseil d'administration

Le 20 septembre 2012

Édition produite par
L'Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean

Coordination/rédaction
Caroline Gobeil, commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services

Conception
Valérie Savard, agente administrative, Direction générale

Relecture
Annie Girard, agente administrative, Direction générale
Anne-Pascale Maltais, agente administrative, Direction de la santé publique et de l'évaluation
Jean-François Saint-Gelais, coordonnateur des communications, Direction générale

Ce document peut être consulté à la section Documentation du site Internet de l'Agence à l'adresse suivante : www.santesaglac.gouv.qc.ca

Le genre masculin est utilisé dans ce document dans le seul but d'alléger le texte. Il désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2010
Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 2010

ISSN 1916-078X (imprimé)
ISSN 1916-0798 (en ligne)

© Gouvernement du Québec 2012

Table des matières

Introduction 7

Faits saillants 8

Première partie – Bilan global des activités de la commissaire régionale

1. Présentation 11
2. Mandat de l'Agence 11
3. Bilan des dossiers de plaintes reçues par l'Agence 12
4. Auteur, mode de dépôt et délai de traitement des plaintes 12
5. Objets des plaintes selon leur niveau de traitement et les mesures correctives associées 13
6. Interventions 14
7. Demandes d'assistance et d'accompagnement 14
8. Bilan des autres activités de la commissaire régionale 15

Deuxième partie – Bilan global des activités des commissaires locaux et des médecins examinateurs de la région

9. Bilan global des dossiers de plaintes 2011-2012 en établissement 19
10. Auteur, mode de dépôt et délai de traitement des plaintes conclues en établissement 20
11. Objets de plaintes selon leur niveau de traitement en établissement 23
12. Interventions et consultations 24

Conclusion 25

Glossaire 26

Liste des tableaux

Tableau 1 Évolution du bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen en 2011-2012 12

Tableau 2 Organismes concernés par les plaintes reçues en 2011-2012 12

Tableau 3 Principaux objets de plaintes en 2011-2012 13

Tableau 4 Principaux objets d'intervention en 2011-2012 14

Tableau 5 Évolution du bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen en 2011-2012 19

Tableau 6 Bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen et la mission en 2011-2012 – Commissaires locaux 19

Tableau 7 Bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen et la mission en 2011-2012 – Médecins examinateurs 20

Tableau 8 État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen en 2011-2012 – Commissaires locaux 21

Tableau 9 État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen en 2011-2012 – Médecins examinateurs 22

Tableau 10 État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le niveau de traitement et le motif en 2011-2012 – Commissaires locaux 23

Tableau 11 État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le niveau de traitement et le motif en 2011-2012 – Médecins examinateurs 24

Introduction

En conformité avec la Loi sur les services de santé et les services sociaux[1], le conseil d'administration de l'Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean, (ci-après désignée « l'Agence »), doit transmettre un rapport au ministre de la Santé et des Services sociaux une fois par année. Celui-ci comprend le bilan des activités du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services et fait état de l'ensemble des rapports des commissaires locaux reçus de chaque conseil d'administration des établissements du réseau de la santé et des services sociaux de la région, tel que stipulé dans l'article 76.12 de la loi.

Ce rapport porte sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

Dans la région, tous les centres de santé et de services sociaux (CSSS) ont un commissaire local et un médecin examinateur. Un commissaire couvre les services de trois CSSS (Lac-Saint-Jean-Est, Domaine-du-Roy et Maria-Chapdelaine). Un commissaire à plein temps aux CSSS de Chicoutimi et Jonquière et un commissaire à temps partiel au CSSS Cléophas-Claveau. Le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (CRDITED) et le Centre jeunesse ont également leur commissaire local. Le commissaire régional occupe un poste à temps partiel.

Les commissaires se rencontrent à quelques reprises au cours de l'année pour un partage d'information et d'expertise sur leur travail. Le directeur général du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la région (CAAP, région 02) participe également à ces rencontres.

Comme pour les années antérieures, le présent rapport fait état d'une utilisation importante du régime des plaintes, tant par le nombre de plaintes que par le nombre d'interventions et d'assistance.

Donc, dans l'ensemble, il est permis de conclure que le régime des plaintes fonctionne bien dans la région.

---

1 Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2)

Faits saillants

À l'Agence en 2011-2012

- La commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services a reçu 19 plaintes et en a conclues 24 dont 5 qui étaient en cours d'examen au début de l'exercice. En 2010-2011, 21 plaintes ont été reçues et 16 conclues.
- Il y a eu 27 interventions comparativement à 15 en 2010-2011.
- Les motifs de plaintes les plus souvent invoqués concernent l'organisation du milieu et ressources matérielles (16), les relations interpersonnelles (11), les soins et services dispensés (10), l'accessibilité (9) et l'aspect financier (1).

Dans les établissements en 2011-2012

- Les commissaires locaux des établissements de la région ont reçu 442 plaintes et en ont conclues 440. En 2010-2011, ils en avaient reçu 439 et conclu 446.
- 6 plaintes ont été transmises en deuxième instance au Protecteur du citoyen comparativement à 14 en 2010-2011.
- 88 plaintes ont été reçues par les médecins examinateurs comparativement à 116 en 2010-2011.

Première partie

Bilan global des activités de la commissaire régionale

1. Présentation

Ce premier chapitre présente le bilan des plaintes reçues par l'Agence et traite des différentes activités effectuées par la commissaire régionale en lien avec le traitement des plaintes et l'amélioration continue de la qualité des services.

2. Mandat de l'Agence

Le mandat de l'Agence est de répondre aux plaintes des usagers qui ont recours aux services d'un organisme communautaire ou d'une résidence privée pour aînés, qui utilisent les services préhospitaliers d'urgence ou qui transigent directement avec du personnel de l'Agence.

Ainsi, selon la LSSSS (article 60), peut directement formuler une plainte à l'Agence :

1. toute personne qui utilise les services d'un organisme communautaire ou celle qui est hébergée dans une résidence privée d'hébergement ou par un organisme communautaire ou par une ressource offrant de l'hébergement ou dans une résidence privée pour aînés, relativement aux services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir de l'organisme, de la résidence ou de la ressource;

2. toute personne physique relativement à l'exercice d'une fonction ou d'une activité de l'Agence qui l'affecte personnellement parce qu'elle reçoit ou aurait dû recevoir des services offerts par les établissements, les ressources intermédiaires, les ressources de type familial, les organismes communautaires, les résidences privées d'hébergement ou les ressources offrant de l'hébergement ou les résidences privées pour aînés;

3. toute personne physique relativement à tout service d'aide à la clientèle, dont la prestation est assurée par l'Agence elle-même dans le cadre de ses fonctions à l'égard de la population et des droits des usagers;

4. toute personne physique qui requiert ou utilise des services d'un organisme, d'une société ou d'une personne, dont les services ou les activités sont reliés au domaine de la santé et des services sociaux, et avec lequel une entente de service aux fins de leur prestation a été conclue par l'Agence et qui ne peut autrement se prévaloir auprès d'un établissement du recours prévu à la section 1, sauf s'il s'agit d'une plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résidant, qui exerce sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne.

Enfin, selon l'article 16 de la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence : « une personne qui requiert ou utilise les services préhospitaliers d'urgence requis ou fournis dans sa région peut formuler une plainte directement à l'Agence concernée relativement à de tels services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir ».

3. Bilan des dossiers de plaintes reçues par l'Agence

L'Agence a reçu 19 plaintes en 2011-2012, comparativement à 21 en 2010-2011 et 17 en 2009-2010.

Tableau 1
Évolution du bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen en 2011-2012

Exercice	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
2011-2012	5	19	24	0	2
2010-2011	0	21	16	5	0
2009-2010	4	17	21	6	1

Des 19 plaintes reçues, 7 concernaient les résidences privées pour aînés, 7 les services préhospitaliers d'urgence, 5 l'Agence et aucune plainte ne concernait les organismes communautaires.

Tableau 2
Organismes concernés par les plaintes reçues en 2011-2012

Catégorie	Nombre en 2011-2012	Nombre en 2010-2011
Organismes communautaires	0	4
Résidences privées pour aînés	7	8
Services préhospitaliers d'urgence	7	6
Agence	5	3
Total	19	21

4. Auteur, mode de dépôt et délai de traitement des plaintes

Au cours de l'exercice 2011-2012, 58 % des plaintes conclues ont été formulées par l'usager lui-même et 42 % par un représentant.

Le délai de traitement des plaintes a été inférieur à 45 jours dans 92 % des cas, comparativement à 87 % en 2010-2011. Dans tous les cas où le délai était arrivé à échéance, les personnes ont été informées des raisons du retard et de leur droit de recours au Protecteur du citoyen.

5. Objets des plaintes selon leur niveau de traitement et les mesures correctives associées

En 2011-2012, les dossiers de plaintes conclus par l'Agence comportaient 47 objets de plaintes, répartis comme suit : 16 concernent l'organisation du milieu et les ressources matérielles, 11 les relations interpersonnelles, 10 les soins et services, 9 l'accessibilité et 1 l'aspect financier.

La plupart des 16 plaintes portant sur l'organisation du milieu et ressources matérielles réfèrent souvent à la nourriture servie dans les résidences privées pour aînés. C'est un problème aux multiples facettes qui ne tient pas toujours à la qualité objective de la nourriture.

Les autres plaintes représentent des situations particulières qui ne constituent pas des tendances généralisées : 3 mesures correctives ont été recommandées et 3 à portée systémique.

Tableau 3
Principaux objets de plaintes en 2011-2012

Objets de plaintes *	Nombre de dossiers en 2011-2012	Nombre de dossiers en 2010-2011
Accessibilité aux soins et services	9	5
Aspect financier	1	2
Droits particuliers	0	2
Organisation du milieu et ressources matérielles	16	6
Relations interpersonnelles	11	7
Soins et services dispensés	10	4
Total	19	21

* Certaines plaintes portent sur plus d'un objet

6. Interventions

Sur les 27 demandes d'interventions, 19 concernaient les résidences privées pour aînés. Les motifs les plus souvent invoqués concernent la nourriture et les relations interpersonnelles, comme au niveau des plaintes.

Tableau 4
Principaux objets d'intervention en 2011-2012

Objets d'intervention	Nombre de dossiers en 2011-2012	Nombre de dossiers en 2010-2011
Accessibilité aux soins et services	2	2
Aspect financier	1	0
Droits particuliers	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	18	13
Relations interpersonnelles	5	11
Soins et services dispensés	8	4
Autres	1	1
Total	35	31

* Certaines interventions portent sur plus d'un objet

7. Demandes d'assistance et d'accompagnement

Il y a eu plusieurs demandes d'assistance concernant surtout des demandes d'aide pour consulter la bonne ressource.

8. Bilan des autres activités de la commissaire régionale

Outre ses fonctions d'assistance et d'accompagnement, d'intervention et de traitement des plaintes, la commissaire a d'autres occupations en lien avec ses fonctions. Voici les principales activités, réalisées pendant l'année 2011-2012 :

- quatre rencontres avec les commissaires locaux et le directeur général du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes;
- quatre rencontres avec le comité de vigilance et de la qualité du conseil d'administration de l'Agence;
- quatre rencontres des commissaires régionaux du Québec;
- quatre rencontres avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et les commissaires régionaux;
- une rencontre avec le conseil d'administration de l'Agence;
- une visioconférence avec le comité d'harmonisation, les commissaires régionaux et les responsables de la certification des résidences privées pour aînés;
- une rencontre des commissaires de la région avec la responsable de la coordination régionale en maltraitance envers les aînés à l'Agence.

Deuxième partie

Bilan global des activités des commissaires locaux et des médecins examinateurs de la région

9. Bilan global des dossiers de plaintes 2011-2012 en établissement

Cette partie porte sur l'application de la procédure d'examen des plaintes en première instance par les établissements du Saguenay–Lac-Saint-Jean.

Les 7 commissaires locaux des établissements de la région ont traité 442 dossiers de plaintes entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012. Au cours de l'année, 440 plaintes ont été conclues et 33 étaient toujours en voie de traitement à la fin de l'exercice. 6 dossiers de plaintes ont été transmis au Protecteur du citoyen.

Tableau 5
Évolution du bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen en 2011-2012

Exercice	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
2011-2012	31	442	440	33	6
2010-2011	38	439	446	31	14
2009-2010	39	515	516	38	6

Tableau 6
Bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen et la mission en 2011-2012
- Commissaires locaux -

Mission	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
Centre local de services communautaires (CLSC)	6	66	72	0	2
Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés (CHSGS)	19	290	285	24	4
Centre hospitalier d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)	4	23	26	1	0
Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ)	2	32	29	5	0
Centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation (CRJDA)	0	4	4	0	0
Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (CRDITED)	0	14	13	1	0
Centre de réadaptation pour les personnes alcooliques et autres toxicomanes (CRPAT)	0	3	3	0	0
Centre de réadaptation en déficiences motrices (CRDM)	0	10	8	2	0
TOTAL	**31**	**442**	**440**	**33**	**6**

Tableau 7
Bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen et la mission en 2011-2012
- Médecins examinateurs -

Mission	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
Centre local de services communautaires (CLSC)	0	1	0	1	0
Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés (CHSGS)	23	85	89	19	12
Centre hospitalier d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)	1	2	3	0	0
TOTAL	**24**	**88**	**92**	**20**	**12**

Les médecins examinateurs des établissements de la région ont reçu 88 dossiers entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012. 92 plaintes ont été conclues, 20 étaient toujours en voie de traitement à la fin de l'exercice et 12 plaintes ont été transmises au comité de révision.

10. Auteur, mode de dépôt et délai de traitement des plaintes conclues en établissement

Pour l'ensemble des établissements de la région, dans 56 % des cas, la plainte a été déposée au commissaire local par l'usager lui-même, alors que 34 % l'a été par son représentant et 10 % par un tiers.

En ce qui concerne les médecins examinateurs, dans 53 % des cas, l'auteur de la plainte a été l'usager lui-même, dans 36 % des cas un représentant, dans 10 % des cas ce fut un tiers et dans 2 % un professionnel concerné.

Tableau 8
État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen en 2011-2012
- Commissaires locaux -

Délai d'examen	Nombre	%
Moins de 3 jours	81	18 %
4 à 15 jours	132	30 %
16 à 30 jours	83	19 %
31 à 45 jours	75	17 %
46 à 60 jours	30	7 %
61 à 90 jours	27	6 %
91 à 180 jours	10	2 %
181 jours et plus	2	1 %
Total	446	100 %

Pour ce qui est du délai moyen observé pour l'examen d'une plainte, c'est-à-dire depuis le dépôt de la plainte jusqu'à la conclusion émise par l'établissement, on note que dans le cas des commissaires locaux, la majorité des plaintes (84 %) ont été conclues en moins de 45 jours.

Tableau 9
État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen en 2011-2012
- Médecins examinateurs -

Délai d'examen	Nombre	%
Moins de 3 jours	1	1
4 à 15 jours	18	20
16 à 30 jours	15	16
31 à 45 jours	17	18
46 à 60 jours	15	16
61 à 90 jours	16	18
91 à 180 jours	6	7
181 jours et plus	4	4
Total	106	100 %

Pour ce qui est du délai moyen observé pour l'examen d'une plainte, dans le cas du médecin examinateur, 55 % des plaintes ont été traitées dans un délai inférieur à 45 jours.

11. Objets de plaintes selon leur niveau de traitement en établissement

Parmi les dossiers de plaintes conclues par les établissements en 2011-2012, on dénombre 652 objets de plaintes traités par les commissaires locaux et 124 de plaintes traités par les médecins examinateurs.

Tableau 10
État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le niveau de traitement et le motif en 2011-2012
- Commissaires locaux -

Objets d'interventions *	Nombre de dossiers en 2011-2012	Nombre de dossiers en 2010-2011
Accessibilité aux soins et services	113	105
Aspect financier	38	35
Droits particuliers	91	73
Organisation du milieu et ressources matérielles	77	90
Relations interpersonnelles	123	168
Soins et services dispensés	210	201
Autres	0	3
Total	652	675

* Certaines interventions portent sur plus d'un objet

Tableau 11
État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le niveau de traitement et le motif en 2011-2012
- Médecins examinateurs -

Objets d'intervention *	Nombre de dossiers en 2011-2012	Nombre de dossiers en 2010-2011
Accessibilité aux soins et services	4	7
Aspect financier	0	0
Droits particuliers	13	6
Organisation du milieu et ressources matérielles	3	6
Relations interpersonnelles	32	44
Soins et services dispensés	72	57
Autres	0	0
Total	124	120

* Certaines interventions portent sur plus d'un objet

12. Interventions et consultations

Les commissaires locaux ont conclu 255 interventions au cours de la dernière année. En ce qui concerne les signalements, 53 % ont été faits par les usagers eux-mêmes, 28 % par un tiers et 16 % par un représentant de l'usager. Ils ont répondu à 320 demandes d'assistance et à 153 demandes de consultation.

Dans l'exercice des autres fonctions des commissaires, ils ont participé à 317 activités diverses : information et promotion du régime des plaintes, rencontres avec les conseils d'administration et les comités de vigilance, entre autres.

Conclusion

L'année 2011-2012 ne présente pas de faits marquants ou de tendances lourdes au niveau des plaintes ou des interventions tant au niveau local qu'au niveau régional. Les motifs de plainte ou d'intervention demeurent sensiblement les mêmes; les variations d'une année à l'autre ne sont pas significatives.

Toutefois, le nombre de plaintes, d'interventions et d'assistance montre que le régime des plaintes est un moyen important utilisé par la population pour exprimer ses insatisfactions et pour participer à l'amélioration de la qualité des services de santé et des services sociaux.

Les commissaires continuent de faire équipe au niveau régional; ils se rencontrent régulièrement, principalement pour partager leur expertise et améliorer leurs interventions.

Donc, comme souligné l'an dernier, le régime des plaintes au niveau régional continue de prendre de la maturité et à jouer un rôle important, espérons-le, auprès de tous les intervenants du réseau pour maintenir un effort constant dans l'amélioration de la qualité des services.

La commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services,
Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean

Caroline Gobeil

Glossaire

Définitions utiles pour la compréhension des données.

Plainte

Un usager peut déposer une plainte concernant un service (rendu, refusé ou non disponible) ou sur un droit. Les motifs d'insatisfaction pour lesquels nous faisons enquête sont l'accessibilité aux soins et services, les soins et services dispensés, l'aspect financier, les droits particuliers, les relations interpersonnelles, l'organisation du milieu et les ressources matérielles.

Intervention

La loi offre à l'ensemble des usagers une solution de rechange au dépôt d'une plainte pour se faire entendre par un commissaire. Un usager peut considérer qu'une situation mérite d'être analysée dans une perspective d'amélioration de la qualité; mais il peut ne pas déposer une plainte ou hésite à le faire.

Également, la loi accorde au commissaire le pouvoir d'intervenir de sa propre initiative. Deux conditions sont prescrites :

- avoir des motifs raisonnables de croire que…;
- un droit d'un usager, ou d'un groupe d'usagers n'est pas respecté.

Assistance

- aide à la formulation d'une plainte;
- aide concernant un soin ou un service.

Le commissaire peut servir d'intermédiaire au profit d'un usager, afin de lui permettre d'obtenir un soin ou un service. Dans les deux circonstances, s'il le juge à propos, il peut entreprendre une démarche d'amélioration.

Plaintes reçues

- Plaintes déposées par un usager ou son représentant légal entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012.

Plaintes conclues

- Plaintes traitées et conclues durant l'exercice, soit entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012.

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice

- Plaintes reçues avant le 1er avril 2011 et conclues durant l'année en cours, soit 2011-2012.

Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice

- Dossiers reçus en 2011-2012, mais non conclus à la fin de l'exercice.